

みえ福祉サービス第三者評価結果

① 第三者評価機関名

評価認証推進機構株式会社

② 事業者情報

名称：社会福祉法人 伊賀市社会事業協会 特別養護老人ホーム 第二梨ノ木園	種別：介護老人福祉施設
代表者氏名：園 長 大 窪 毅	定員（利用人数）： 50 名
所在地： 〒518-0032 三重県伊賀市朝屋 731 番地	TEL 0595-24-3030

③ 総評

◇特に評価の高い点

- ・利用者を尊重したサービスの提供
サービス提供と、職員と利用者の関係などは、出会いの時から「人と人とのつながりの人間性」を基本として対応している。
- ・職員の日常の対応は、利用者、家族から、評価が高い。（利用者、家族アンケートから）
職員の利用者への対応は、親切で明るく挨拶が良く、穏やかで温かい対応がなされていると評価が高い。
- ・利用者の“生きがい”を引き出し、施設での生活に充実感を与える活動がある。
施設内での日常活動には、利用者、家族の希望やそれまでの生活状況などから、体操の時間や、趣味としての習字、絵手紙やその他のクラブ活動を実施し、単調になりがちな施設内生活に対し、利用者の“生きがい”を引き出し、生活に充実感を与える活動が多く行われている。
- ・職員の教育機会が多く、地域コミュニティへの貢献も高い。
全職員に対する講習会参加や、各資格取得のための学習・実績作りが積極的に行われ、介護に必要な知識や経験などの習得に対し、多くの機会が設定されている。
地域の在宅高齢者のために、週1回の「お買い物バス」を運営し、地域貢献が積極的に行われている。

◇改善を求められる点

- ・各種の対応マニュアルが策定されているが、内容を自事業所に適切で具体的な内容とするためのレビュー（見直し・改訂）の実施や、職員への徹底が望まれる。
例えば、「感染症マニュアル」や「プライバシー保護」についてのマニュアルは、その内容が自らの事業所の変化している現状に最適な状況かといえれば必ずしもそうではない部分が見られる。また、これらの内容がどの程度全職員に共有化され、周知されているかは職員インタビューや、介護現場確認から徹底して知らされていない部分がある。これらの再確認による改善から、更なる安全・安心な介護サービス提供に寄与されることが期待される。
- ・利用者、家族からのクレーム（苦情）や意見などに対し、対応した内容・結果をフィードバックすることが信頼性向上などに有効であり、その方法に改善の余地がある。
日頃の利用者の意見や、家族訪問時対応で聞かれた意見（内容によってはクレーム）、情報は事業所内では的確に責任者まで報告され、対応が実施されている。

これらの対応した結果について利用者や家族全体に公開すること等により、事業所が適切な福祉サービス提供を行っている事への信頼につながる事から、その情報共有化の方法に改善が期待される。

- 職員の昇給・昇格の条件を明確にし、各個人が現在どの様に当てはまっているかを明示することが、職員のモチベーション改善・維持につながる。

事業者としての基本的な昇進・昇給の条件は整備されているが、事業所としての細目は明確ではない。これを明確にして、各自がその項目に対し、達成されている点や不足する点を、本人、上司相互に認識できる機会を持ち、認識・自覚を持つことが職員のモチベーション向上・維持に有効となる。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、施設内自己評価委員のメンバーは、当施設での勤務経験が5年未満の多職種メンバーで構成し、インタビューも1、2年目の職員が対応しました。こうした総合評価を第三者評価機関の方々に見ていただくことによって、本当の強み弱みを改めて見つめ直すことができました。

アンケート結果により評価いただいた職員の間接性に関わる部分は大変うれしく思います。しかし、自己評価ではまだまだ不十分な面もあり、さらに成長できるよう今後も継続し、サービス提供に努めてまいります。また、ご指摘いただいた点については、改善に向けて全職員で取り組んでいきます。

⑤評価細目の第三者評価結果（別添）